

**Anlage 2 zu den Rahmenbedingungen
für den Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) der Stadt Koblenz**

Qualität der Verkehrsdienstleistungen

Grundsatz

Für den Qualitäts- und Leistungsanspruch wird das im Fahrplanjahr 2010/11 in der Stadt Koblenz praktizierte Qualitäts- und Leistungsniveau hinsichtlich Angebotsplanung, Fahrgastinformation, Service, Betrieb, Vertrieb, Personal, Fahrzeugen / Fahrzeugausstattung, Infrastruktur sowie die Leistungen in Bezug auf Pünktlichkeit, Verlässlichkeit und Sauberkeit als Maßstab zugrunde gelegt. Nachfolgend werden einzelne Aspekte näher beschrieben und präzisiert, die von den Verkehrsunternehmen gefordert werden.

Angebotsstruktur / Fahrtenangebot

- Die Netzstruktur und Linienführung der Verkehrsunternehmen entspricht der Qualität und Leistung gemäß Fahrplanjahr 2010/11. Die maßgeblichen Betriebszeiten und Taktfolgen sind in Anlage 2.1 in Form einer Rahmendarstellung dokumentiert.
- Kundenfreundliche Anschlüsse zwischen den Linien der Verkehrsunternehmen werden konzeptionell und betrieblich angestrebt. In den Schwachlastzeiten, insbesondere im Abend- und Sonntagsverkehr, werden grundsätzlich alle Linien bestmöglich miteinander verknüpft. Fahrgäste haben ausdrücklich die Möglichkeit, Anschlüsse beim Fahrpersonal voranzumelden, die nach Möglichkeit sichergestellt werden. Hauptumsteigehaltestellen mit planmäßigen Verknüpfungen sind „Zentralplatz“, „Löhr-Center“ und „Hauptbahnhof“.
- Eine ausreichende Beförderungskapazität (Sitz- und Stehplätze) wird gewährleistet. Je nach Fahrgastaufkommen werden Normal- bzw. Gelenkbusse eingesetzt.

Fahrgastinformation / Service

- Sämtliche Haltestellen sind mit Fahrplänen der jeweils dort verkehrenden Linien, differenziert nach den Betriebstagen „Montag bis Freitag“, „Samstag“ und „Sonn-/ Feiertag“, ausgestattet.
Bei stärker frequentierten Haltestellen werden darüber hinaus Linienübersichtspläne und Tarifinformationen veröffentlicht. „Bei Umsteigehaltestellen werden ergänzende Übersichten, die die Lage der jeweiligen Haltepunkte zeigen, ausgehangen.“
- Alle Haltestellenschilder (mit Verkehrszeichen 224) werden mit Haltestellennamen, Linien- und der betreffenden Tarif-Wabenummer gekennzeichnet.
- Alle Busse verfügen über Haltestellen-Innenanzeigen, die die nächste Haltestelle anzeigen und eingegangene Haltewünsche bestätigen. In allen neu beschafften Fahrzeugen wird eine Haltestellenansage vorgenommen.

Anlage 2 zu den Rahmenbedingungen für den Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) der Stadt Koblenz

- An betroffenen Haltestellen wird auf Sonderbetriebszustände deutlich hingewiesen (z.B. Baustellen- und Veranstaltungsumleitungen).
- Die Mitarbeiter im Fahrdienst informieren die Fahrgäste kontinuierlich und verständlich über das aktuelle Fahrten- und Tarifangebot des ÖPNV. Informationsmedien (z.B. Fahrplan, Linienübersichtsplan, Tarifübersicht) werden bereitgestellt. Über das Internet werden aktuelle Hinweise gegeben sowie ebenfalls über das Linien- und Tarifangebot informiert. Eine Telefon-Hotline sowie ein Service-Center geben die Möglichkeit, sich individuell beraten zu lassen.
- Die Fahrplandaten werden einem Fahrgastinformationssystem zur Verfügung gestellt.
- Fahrplandaten werden für verkehrsträgerübergreifende Auskunftssysteme dem Verkehrsverbund Rhein-Mosel (VRM) zur Verfügung gestellt.
- Es ist ein Fundsachenservice einzurichten.

Betrieb / Betriebsüberwachung

- Die Verkehrsunternehmen organisieren den ordnungsgemäßen Betrieb und überwachen mit geeigneten Maßnahmen den laufenden Betrieb.
- Zur Unterstützung und Optimierung der Betriebsabläufe sind RBL-Systeme vorzuhalten. Mit diesen Systemen werden folgende Leistungen erbracht:
 - Überwachung des momentanen Betriebszustandes,
 - Überwachung der Fahrplantreue,
 - dispositive Maßnahmen,
 - Organisation von Anschlüssen,
 - Beeinflussung der Lichtsignalanlagen,
 - Kommunikation aller ÖPNV-Fahrzeuge mit einer Leitstelle bzw. einem mobilen Mitarbeiter
 - Rechnergestützte Dokumentation von Abweichungen.
- Weitere Leistungen der Verkehrsunternehmen: Koordination von Umleitungen, Unterstützung bei Unfällen, Notfallmanagement.
- Die Verkehrsunternehmen organisieren ein Auskunfts- und Beschwerdewesen.

Anlage 2 zu den Rahmenbedingungen für den Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) der Stadt Koblenz

Personal

- In allen Organisationseinheiten der Verkehrsbetriebe wird dem jeweiligen Aufgabengebiet entsprechend gut ausgebildetes Personal eingesetzt.
- Das auf den Linienwegen zum Einsatz kommende Personal verfügt über die erforderlichen Kenntnisse der örtlichen Liniennetz- und Fahrplanstruktur sowie der zur Anwendung kommenden Tarife mit allen Bestandteilen des Fahrausweissortiments. Zudem werden die Mitarbeiter zu den betrieblichen Erfordernissen und zum Kundendienst geschult.
- Neues Personal im Fahrdienst wird nach der theoretischen und praktischen Schulung zur Erreichung der notwendigen Sicherheit und Qualität von Schulungsfahrern begleitet.
Das zum Einsatz kommende Personal im Bereich Fahrdienst und Fahrausweiskontrolle beherrscht die deutsche Sprache im notwendigen Umfang. Das im Fahrdienst eingesetzte Personal tritt gegenüber den Kunden in Dienstkleidung auf. (Vorbehaltlich der Zustimmung des Betriebsrates und nach der Probezeit des Mitarbeiters).
- Das eingesetzte Personal verhält sich höflich und kundenorientiert gegenüber den Fahrgästen. Ferner wird ein zuvorkommendes Verhalten gegenüber mobilitätseingeschränkten Personen (z. B. behinderte und alte Menschen) erwartet.

Fahrzeuge

- Ab dem Fahrplanjahr 2012 beträgt im Linienverkehr das maximale Fahrzeugalter in aller Regel 15 Jahre und das durchschnittliche Fahrzeugalter maximal 8 Jahre.
- Bei Neu- bzw. Ersatzbeschaffungen von Omnibussen werden die jeweils gültigen EU-Abgasnormen erfüllt bzw. – wie bereits praktiziert - möglichst übertroffen.
- Die im Linienverkehrseinsatz befindlichen Dieselfahrzeuge verfügen grundsätzlich über eine Motorkapselung zum Lärmschutz.
- Alle Fahrzeuge verfügen über Fahrzeug-Bordrechner, die eine Integration in das rechnergesteuerte Betriebsleitsystem (RBL) ermöglichen.
- An mindestens zwei Fahrgasttüren wird ein Niederflureinstieg gewährleistet; alle auf den genehmigten Linienwegen eingesetzten Fahrzeuge verfügen über eine Absenkung zur Einstiegsseite (Kneeling). In allen Fahrzeugen befindet sich an der zweiten Tür eine Rollstuhlrampe.
- Die auf den genehmigten Linienwegen eingesetzten Fahrzeuge verfügen über eine ausreichend dimensionierte Mehrzweckfläche für die Beförderung von Rollstuhlfahrern,

Anlage 2 zu den Rahmenbedingungen für den Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) der Stadt Koblenz

Reisenden mit Gehhilfen, Reisenden mit Kinderwagen sowie für die Beförderung von Fahrrädern.

Vertrieb

- Die Verkehrsunternehmen organisieren den Fahrausweisverkauf, die erforderliche Abrechnung und Statistik.
- Fahrausweise werden in den Omnibussen sowie in Verkaufsstellen angeboten und verkauft, wobei an den jeweiligen Orten Einschränkungen im Fahrausweissortiment möglich sind.
- Für den Verkauf von Fahrscheinen werden elektronische Fahrausweisdrucker eingesetzt.
- Die Verkehrsunternehmen bieten den Tarif und das Fahrkartensortiment des VRM vollumfänglich an.
- Die Verkehrsunternehmen informieren in ausreichender Weise über das Fahrausweissortiment.

Sonstiges

- Die genannten Standards gelten auch für die von den Verkehrsunternehmen im Auftrag erbrachten Leistungen.